

# KOMUNIKASI EFEKTIF BAGI SEORANG PEMIMPIN

Oleh : Manalullaili \*)

## **Abstract:**

*Communication is important for leadership. Communication is transmitting meaning and information. Additionally, the leader is as communication champion which communicate does not only convey meaning but also persuade other by using communication skill. To communicate with others, the leader may use effective communication. Communication is the most important part for leaders because effective communication is one of leadership strategy. Effective communication for leaders mean the leaders' way in communicating res Sometimes, leaders are difficult to transfer information because of communication barriers. The barriers usually come due to misinterpretation. Particularly, leaders should be careful in using nonverbal communication because this is related to body movement, voice and cultural background.ponsibility and effectively.*

**Key words:** *Effective Communication, Verbal Communication, Non-Verbal Communication*

## **Pendahuluan**

Komunikasi sangat penting bagi kepemimpinan. Komunikasi transmisi makna dan informasi dari satu kelompok ke kelompok lain (Lussier & Achua, 2004). Daft (2008) menyatakan bahwa pemimpin adalah sebagai juara komunikasi yang dapat berkomunikasi tidak hanya menyampaikan makna tetapi juga membujuk orang lain dengan menggunakan keterampilan komunikasi. Untuk berkomunikasi dengan orang lain, pemimpin dapat menggunakan komunikasi yang efektif. Artikel ini akan membahas bahwa para pemimpin berkomunikasi dengan lainnya tidak hanya menyampaikan makna tetapi juga membujuk dan mempengaruhi orang lain dengan menggunakan keterampilan komunikasi. Tujuan tulisan ini adalah untuk menggambarkan komunikasi yang efektif dan cara-cara untuk meningkatkan komunikasi yang baik dan efektif.

## **Komunikasi Efektif**

Menurut Lussier dan Achua (2004), komunikasi adalah bagian paling penting bagi para pemimpin karena komunikasi yang efektif merupakan salah satu strategi kepemimpinan. Komunikasi yang efektif bagi para pemimpin berarti cara pemimpin dalam berkomunikasi yang bertanggung jawab dan efektif. Efektif dalam berkomunikasi berguna untuk membangun hubungan dan kepercayaan dan rasa hormat (Green: 2005).

Menurut Wentz (1998), komunikasi yang efektif menggunakan bahasa tertulis (verbal) dan komunikasi non verbal, termasuk keterampilan

mendengarkan, penggunaan teknologi untuk mendukung komunikasi yang efisien dan memilih metode untuk mengevaluasi apakah komunikasi yang efektif. Dalam memilih metode, para pemimpin memilih cara berkomunikasi berbagai saluran komunikasi, cerita, formal dan komunikasi informal.

Komunikasi yang efektif adalah penting bagi semua organisasi, seperti, sekolah, perusahaan dan sebagainya (Kline: nd). Selain itu, Daft (2008) menyarankan bahwa kepemimpinan harus menerapkan komunikasi yang efektif kecuali para pemimpin tidak dapat mencapai tujuan komunikasi. Hal ini karena, para pemimpin dapat mempengaruhi dan membujuk orang menuju visi dan inspirasi. Khususnya, seorang pemimpin adalah orang yang menghabiskan banyak waktu untuk berkomunikasi dengan orang lain melalui komunikasi tertulis, verbal dan nonverbal. Para pemimpin yang tidak mengerti bagaimana untuk berkomunikasi secara efektif akan membuat organisasi yang dipimpinnya menjadi bangkrut atau tidak berkembang. Lussier dan Achua (2004) menunjukkan penelitian mereka bahwa organisasi yang menggunakan sistem komunikasi yang efektif berhasil sedangkan hampir 10.000 perusahaan di Australia yang tidak melakukan pekerjaan mereka secara efektif karena komunikasi yang tidak efektif. Namun, komunikasi organisasi tidak hanya 'tanggung jawab, tetapi juga manajer pemimpin bertanggung jawab.

Menurut Daft (2008), seorang manajer perusahaan memiliki tanggung jawab komunikasi banyak untuk memutuskan dan mengendalikan organisasi. Komunikasi kepemimpinan berbeda dari manajemen komunikasi. Daft (2008) menyatakan bahwa komunikasi kepemimpinan adalah tentang visi dan komunikasi manajemen adalah tentang fakta dan statistik. Persamaannya, baik kepemimpinan dan manajer mungkin memiliki keterampilan komunikasi untuk berkomunikasi secara efektif dan efisien.

### **Keterampilan Berkomunikasi**

Law dan Glover (2000) menyatakan bahwa ada dua jenis keterampilan komunikasi, pertama, pemimpin harus mengkomunikasikan ide-ide mereka dan tujuan untuk mendapatkan dukungan dari staf. Kedua, pemimpin harus menyampaikan makna dengan memilih kata-kata yang tepat untuk mencegah kesalahpahaman. Kedua jenis keterampilan komunikasi mungkin berhubungan dengan komunikasi verbal dan nonverbal.

Dubrin (2004) menyarankan kepada para pemimpin untuk bisa memecahkan masalah, yaitu, untuk peka terhadap lingkungan, untuk menunjukkan rasa hormat pada staf; misalnya berbicara perlahan dan jelas, tetap mempelajari budaya dan adat istiadat para staff yang berguna untuk menghindari ras. Saran Dubrin pertama adalah menjadi sensitif. Ini berarti para pemimpin menyadari bahwa ada banyak perbedaan budaya termasuk komunikasi verbal dan non verbal yang di tempat kerja. Para pemimpin harus berhati-hati untuk menggunakan bahasa dan sinyal.

Law dan Grover (2000) menyatakan bahwa kepemimpinan dalam organisasi pendidikan berarti bergaul dan berkecimpung dalam pusat budaya dan ilmu pengetahuan yang tergantung pada sikap individu dan persepsi. Pernyataan ini menunjukkan para pemimpin, terutama organisasi pendidikan mengakui bahwa budaya organisasi sangat penting karena ini berkaitan dengan hubungan interpersonal

Saran kedua Durbin bahwa para pemimpin menerima keragaman budaya dan menunjukkan rasa hormat dengan mencoba untuk memahami dan menjadi bilingual meskipun pemimpin pikir ini aneh. Saran ketiga Durbin adalah untuk meminta pemimpin berbicara perlahan dan jelas dan untuk mencegah membingungkan dan salah paham. Selain itu, para pemimpin akan diminta untuk meminimalkan idiom dan istilah. Saran Dubrin berikut ini berkaitan dengan budaya dan keanekaragaman ras. Bagian ini terhubung dengan cara pemimpin untuk membangun hubungan yang baik untuk pekerja atau staf.

Seperti disebutkan di paragraf sebelumnya yang berhubungan dengan keterampilan komunikasi tertulis, komunikasi verbal dan nonverbal. Tiga jenis komunikasi menyiratkan inspirasi dan emosi. Ada dua kategori inspirasi dan emosi-memprovokasi komunikator, yaitu; berbicara dan menulis dan nonverbal komunikasi (Dubrin: 2004). Keduanya berbicara dan menulis merupakan bagian yang paling menguntungkan dalam komunikasi. Menurut Dubrin (2004), berbicara dan menulis adalah fundamental dalam membangun komunikasi.

### **Komunikasi Tertulis**

Keterampilan komunikasi tertulis mengintegrasikan teknologi informasi dan internet. Baik pemimpin dan manajer harus menyadari bahwa mereka dapat berkomunikasi dengan siapa pun di dunia (Lussier & Achua, 2004). Secara khusus, internet berguna dalam organisasi pendidikan. Heppell (1998) menyatakan bahwa internet menjadi alat utama untuk belajar dan berkomunikasi dengan peserta didik lainnya (seperti dikutip dalam Law & Grover, 2000 p. 91).

Lussier & Achua (2004) menyatakan bahwa ada tiga tips dalam melakukan komunikasi tertulis, menetapkan tujuan, cobalah untuk tidak hanya memberi kiasan. Tip pertama meminta manajer untuk membuat rencana atau membuat garis besar, seperti: pengenalan, tubuh dan kesimpulan. Tip kedua mengacu pada panjang kalimat, bukan untuk menulis kalimat panjang tapi kalimat sederhana. Tip ketiga adalah untuk memeriksa pekerjaan sebelum mengirim pesan. Karena, para pemimpin kadang-kadang membuat kesalahan ketika mereka mengirim pesan.

Windschuttle & Elliot (1999) memberikan pedoman dalam menulis surat bisnis untuk orang-orang di negara-negara lain, seperti, menulis kata sederhana dan langsung, menggunakan kalimat pendek dan suara aktif. Mereka juga menyarankan bahwa orang-orang di negara lain mungkin tidak tahu dengan slang dan jargon. Jadi, jangan gunakan bahasa gaul, kata-kata abstrak dan singkatan karena yang membuat orang-orang bingung. Pemimpin dan manajer harus menjadi penulis yang efektif.

Menurut Hitt (1988), para manajer harus berusaha untuk mempengaruhi dan memotivasi pembaca melalui tulisan mereka. Hitt (1988) menyatakan ada beberapa masalah yang berkaitan dengan komunikasi tertulis, para pembaca tidak mengerti apa yang penulis ingin mengatakan, para manajer tidak bisa fokus ide-ide mereka, para pembaca merasa membosankan dan tidak menarik dalam membaca tulisan manajer. Untuk mengatasi masalah ini, Hitt (1988) menyarankan beberapa pedoman untuk

menjadi seorang penulis yang efektif, yaitu, menulis dalam bahasa pembaca, hanya fokus pada ide, mengatur materi secara sistematis, memilih gaya penulisan dan konsisten untuk melakukannya, buatlah paragraf, menggunakan suara aktif lebih dari suara pasif.

### **Komunikasi Verbal**

Secara parsial, komunikasi tertulis sangat mirip dengan komunikasi verbal berhubungan dengan bahasa yang menyampaikan makna. Menurut Dubrin (2004), Bahasa adalah metode utama untuk menunjukkan visi dan pemimpin dapat menggunakan metafora dan pidato, seperti, bercerita, menggambar, dan sebagainya. Komunikasi verbal berhubungan dengan percakapan dan presentasi lisan. Pemimpin bisa memahami dan menerapkan percakapan strategis. Daft (2005) menyatakan bahwa percakapan strategis sangat menguntungkan karena menggabungkan visi organisasi, dan nilai-nilai yang dapat membantu untuk mencapai tujuan. Pemimpin menerapkan percakapan strategis dengan mengajukan pertanyaan, mendengarkan ide-ide orang lain, mengatur agenda untuk percakapan dan memilih saluran komunikasi yang tepat (Daft: 2005). Sebagai contoh: dalam sekolah, pemimpin menggunakan jaringan informal di antara anggota fakultas, mahasiswa dan anggota staf dan menggunakan jaringan formal dan informal, termasuk media massa untuk sekolah luar.

Connelly & O'Brien (2007) mengemukakan bahwa percakapan harus dibuat produktif dan efektif. Para pemimpin sebaiknya berbicara dengan menggunakan topik yang jelas. orang lain. Presentasi lisan adalah contoh lain dari komunikasi verbal. Presentasi lisan penting bagi para pemimpin karena ini bisa menjadi media untuk membujuk orang. Hitt (1988) menyarankan bahwa untuk menjadi pemimpin yang efektif-manager, mereka harus mampu memberikan presentasi lisan karena hal ini memberikan kesempatan untuk mempengaruhi orang lain. Dalam presentasi lisan, pemimpin biasanya berdiri di depan orang dan menyajikan presentasi. Menurut Hitt (1988) ada tiga fase dalam menyampaikan presentasi, persiapan, penyampaian dan evaluasi. Pada tahap persiapan, para pemimpin mungkin memiliki masalah untuk menentukan tujuan dan organisasi. Dalam penyampaian, para pemimpin bisa menjadi orang yang merasa rendah kepercayaan diri dan sangat bergantung pada bantuan visual. Evaluasi adalah fase terakhir tetapi bukan berarti tidak penting, karena pada fase ini pemimpin menerima feed-back dari orang lain.

Tiga fase presentasi lisan diperlukan karena ini adalah kredibilitas pemimpin dalam menyampaikan pesan. Dubrin (2004) menyatakan bahwa untuk membujuk dan mempengaruhi orang, para pemimpin perlu kredibilitas pengirim pesan yang digunakan sebagai unsur yang kuat dalam membujuk. Hitt (1988) menyatakan bahwa dialog otentik adalah kunci dari presentasi lisan efektif bila manajer berfokus pada ini berarti pemimpin atau manajer harus mempersiapkan dan menentukan hal-hal penting dalam menyampaikan presentasi, seperti "alat peraga". Para pemimpin tidak hanya menggunakan kata-kata atau kalimat, tetapi juga bahasa tubuh.

Hall (1964) menyatakan bahwa bahasa tubuh diperlukan baik dalam mengirim dan menerima komunikasi (seperti dikutip dalam Wentz, 1998, hal. 2). Komunikasi nonverbal yang bermanfaat bagi para pemimpin karena pemimpin mengungkapkan emosi dan menunjukkan fakta bahwa para

pemimpin berkomunikasi hampir 90% menggunakan komunikasi nonverbal (Dubrin: 2004). Komunikasi nonverbal meliputi gerakan tubuh. Wentz (1998) menyatakan bahwa pemimpin harus memperhatikan postur, gerakan tubuh, zona ruang, kualitas suara dan latar belakang budaya dalam menggunakan komunikasi nonverbal. Selain itu, seseorang mungkin salah paham mengartikan sinyal nonverbal karena budaya yang berbeda. Dubrin (2004) menyatakan bahwa banyak orang menafsirkan bahasa tubuh dan sinyal nonverbal lainnya berbeda, sehingga pemimpin kadang-kadang tidak percaya diri. Timbul percaya diri, Dubrin (2004) memberikan saran, yaitu:

1. Postur mendirikan saat berjalan, berdiri dan duduk.
2. Berdiri tegak selama percakapan.
3. Memberikan dukungan kepada orang lain dengan cara menepuknya di belakang.
3. Berbicara pada kecepatan yang moderat, nada keras dan tepat.
4. Menjaga tersenyum dan bersantai saat berbicara.
5. Menggunakan kontak mata dengan orang-orang di sekitar Anda.
6. Menggunakan gerakan tepat.

Saran ini dapat meningkatkan 'Kepercayaan diri pemimpin'. Bagian yang paling penting dari komunikasi nonverbal adalah perasaan para pemimpin. Menurut Green (2005), perasaan para pemimpin dapat mempengaruhi apa yang pemimpin lakukan, seperti; pemimpin dapat ragu-ragu dalam ucapan dan nada suara bergumam karena perasaan mereka tidak baik saat ini. Green (2005) menyatakan bahwa pemimpin dapat menggunakan tangan dan gerakan mata dan ekspresi wajah untuk membantu menyampaikan pesan.

Untuk menjadi komunikator yang efektif, pemimpin perlu memiliki keterampilan mendengarkan. Lussier & Achua (2004) menyatakan bahwa menyimak adalah salah satu dari pesan-menerima proses yang menginformasikan tentang pendapat orang lain. Pemimpin perlu mengetahui umpan balik orang lain untuk memecahkan masalah seperti; salah mengartikan dan salah paham. Daft (2008) menambahkan bahwa pemimpin harus mengetahui informasi mulai dari bawah ke atas bukan atas ke bawah. Para pemimpin mungkin memahami bahwa mendengarkan dapat membantu mereka untuk mempengaruhi orang lebih mudah.

Menurut Daft (2008), mendengarkan dapat membantu untuk membuat "iklim komunikasi terbuka". Komunikasi terbuka menguntungkan karena orang mungkin merasa bebas untuk berbicara dan mendiskusikan saran-saran mereka, ide-ide dan sebagainya. Kline (nd) menunjukkan penelitiannya bahwa orang menghabiskan mendengarkan 45%, 10% menulis, membaca 15% dan 30% berbicara setelah 10 menit terjaga dalam tujuh hari. Penelitian Kline 'menunjukkan bahwa mendengarkan adalah persentase terbesar. Ini adalah bukti bahwa mendengarkan tidak dapat diabaikan dalam komunikasi.

Daft (2008) memberikan delapan saran untuk menjadi pendengar yang baik, mereka adalah: 1). Memperhatikan, berhenti melakukan sesuatu sementara orang lain yang berbicara. 2). Hindari gangguan, menjaga kontak mata ketika berbicara. 3). Mendengarkan, menunggu untuk berbicara, tidak berbicara ketika orang lain berbicara. 4). Jangan berasumsi dan mengganggu, dengarkan terlebih dahulu dan memberikan pendapat setelah memahaminya secara mendalam. 5). Lihatlah sinyal nonverbal, cobalah untuk

mengetahui tentang perasaan pembicara. 6). Mengajukan pertanyaan, jangan malu untuk mengajukan pertanyaan karena ini menunjukkan bahwa Anda mendengarkan dan merespons. 7). Mengambil catatan, ini penting untuk mengingat pesan setelah mendengarkan. 8). Menyampaikan informasi, ini adalah untuk menunjukkan bahwa Anda mengerti tentang apa yang Anda dengar, seperti, aku melihat ..., saya setuju ...

Prinsip Persuasi dan cara-cara untuk meningkatkan komunikasi Untuk membujuk orang lain, pemimpin harus mengetahui prinsip-prinsip persuasi dan cara-cara untuk meningkatkan komunikasi. Ini diperlukan karena pemimpin tidak hanya memberikan informasi tetapi juga mempengaruhi dan membujuk orang sebagai tujuan pemimpin 'dalam komunikasi. Dubrin (2004) menyatakan bahwa ada enam prinsip dasar persuasi:

1. Menyukai, sebagai pemimpin Anda menyadari bahwa lebih mudah untuk mempengaruhi dan membujuk orang-orang yang seperti Anda. Pemimpin menemukan strategi untuk membuat mereka menghargai Anda sebagai seorang pemimpin, seperti: memberikan pujian alami.
2. Timbal balik, sebagai seorang pemimpin, Anda mencoba untuk menjadi model yang baik untuk membuat orang percaya dan mengikuti. Misalnya, loyalitas terhadap organisasi atau perusahaan, sikap yang baik, dan sebagainya.
3. Bukti sosial, tidak diragukan lagi, para pemimpin membutuhkan orang yang suka dan mengikuti mereka. Jadi para pemimpin dapat meminta pengikutnya untuk berbicara dengan orang lain sebagai wakil.
4. Konsistensi, orang ingin para pemimpin yang memiliki komitmen yang jelas dan selalu mencoba untuk membuat komitmen kuat dengan melakukan perbaikan.
5. Otoritas, orang percaya pada seorang ahli. Para pemimpin harus menjadi ahli untuk mempengaruhi mereka. Misalnya: seorang pemimpin ingin meminta orang untuk menyimpan data ke perangkat lunak, para pemimpin harus memiliki kemampuan lebih yang lain dalam melakukan hal ini.
6. Kelangkaan, orang membutuhkan seorang pemimpin yang memiliki lebih dari yang mereka miliki. Pemimpin dapat mempengaruhi dengan mudah ketika orang percaya bahwa pemimpin mereka mampu memecahkan masalah. Keenam prinsip ini tidak menjamin bahwa para pemimpin dapat mempengaruhi dan membujuk orang lain dengan mudah. Para pemimpin menemukan hambatan dalam komunikasi. Dubrin (2004) menyatakan bahwa lintas budaya dapat menjadi penghalang dalam komunikasi. Karena itu, para pemimpin bisa belajar budaya lain untuk mencegah kesalahpahaman.

Para pemimpin serta manajer perlu mengembangkan keterampilan komunikasi karena keduanya memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan informasi dan mencapai tujuan. Banyak peneliti menyarankan meningkatkan komunikasi adalah bagian yang penting untuk menghilangkan hambatan dan mencapai tujuan komunikasi. Green (2005) memberikan enam strategi untuk meningkatkan komunikasi, membangun hubungan dengan orang lain, mengelola kekuasaan pemimpin, menerima umpan balik, menjadi pendengar aktif, menunjukkan empati dan menggunakan etika percakapan dalam komunikasi. Ada enam strategi yang dapat membantu para pemimpin untuk memecahkan masalah tentang hambatan komunikasi. Kline, menyarankan

bahwa untuk menjadi pemimpin yang lebih baik, dia harus memperhatikan tentang tiga saran praktis untuk komunikasi yang efektif, mendorong umpan balik, mendengarkan secara efektif dan mengurangi kesalahpahaman komunikasi.

Plunkett & Attner (1983) memberikan Sepuluh Perintah komunikasi yang baik, yaitu: 1). Cari ide sebelum berkomunikasi. 2). Meneliti tujuan komunikasi. 3). Mengingat budaya. 4). Berkonsultasi dengan orang lain tentang rencana komunikasi. 5). Memperhatikan dengan nada suara. 6). Menyampaikan sesuatu yang penting untuk orang lain. 7). Mendorong umpan balik. 8). Berkomunikasi hari ini dan besok. 9). Menjadi model yang baik dan 10). Menjadi pendengar yang baik. Menurut pendapat saya, saran di atas diperlukan tidak hanya bagi para pemimpin atau manajer, tetapi juga untuk semua orang sebagai manusia.

## Penutup

Komunikasi adalah bagian penting dari segala sesuatu dalam hidup kita. Terutama bagi para pemimpin yang memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan makna serta membujuk dan mempengaruhi orang. Secara umum, komunikasi berarti proses untuk mengirimkan informasi dari satu orang ke orang lain atau kelompok ke kelompok lain. Para pemimpin yang memiliki keterampilan berkomunikasi akan memahami proses komunikasi dan menyampaikan pesan dengan menggunakan teknik dan strategi yang tepat. Para pemimpin yang mampu berkomunikasi dengan menggunakan bahasa tertulis maupun lisan dalam memberikan pesan. Kadang-kadang, para pemimpin sulit untuk mentransfer informasi karena hambatan komunikasi. Hambatan biasanya datang karena salah tafsir. Efektivitas komunikasi mungkin menjadi indikator untuk menjadi pemimpin yang sangat baik. Pemimpin adalah sebagai juara komunikasi untuk berkomunikasi tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membujuk dan mempengaruhi orang. Para pemimpin harus mengetahui cara-cara untuk meningkatkan komunikasi dan mencari tahu cara untuk menghilangkan hambatan komunikasi.

## Referensi

- Connelly, M.D., O'Brien, M.J. (2007). Reorganize for Effective Communication. *Healthcare Executive*, 22(1). 54. Retrieved April 23, 2008, from <http://proquest.umi.com/pqdweb?index=68&sid>.
- Daft, R.L. (2008). *The Leadership Experience* (4<sup>th</sup> Ed.). USA: Thomson South-Western.
- Dubrin, A.J. (2004). *Leadership: Research Finding, Practice and Skills*. New York: Houghton Mifflin Company.

- Green, R.L. (2005). Enhancing Leadership Effectiveness through Communication. In R.L. Green (2<sup>nd</sup> Ed.). *Practicing the Art of Leadership: A problem-based approach to Implementing the ISSLG Standards* (pp.85-115). New Jersey: Pearson Education Inc.
- Hitt, D.W. (1988). *The Leader-Manager; Guidelines for Action*. Columbus: Battelle Press.
- Kline, J.A. (n.d). *Communication and Leadership*. Retrieved April 24, 2008, from <http://www.au.af.mil/au/awc/awcgate/au.24/au24.289.htm>.
- Law, S., Glover, D. (2000). *Educational Leadership and Learning; Practice, Policy and Research*. Buckingham: Open University Press.
- Lussier, R.N., Achua, C.F. (2004). *Leadership: Theory, Application, Skill Development* (2<sup>nd</sup> Ed.). Australia: Thomson South-Western.
- Pigors, P. (1981). *Personnel Administration; A point of View and a Method* (9<sup>th</sup> ed.). New York: McGraw-Hill Book Company.
- Plunkett, W.R., Attner, R.F. (1983). *Introduction to Management*. Boston: Kent Publishing Company.
- Putnam, L.L., Pacanowsky, M.E. (1983). *Communication and Organizations An interpretive Approach*. Beverly Hill: Sage Publication.
- Somekh, B., & Lewin, C.(2005). *Research Methods in the social sciences*. London: sage Publication.
- Tellis, W. (1997). Introduction to case study. *The Qualitative Report*, 3(2).
- Wentz, P. (1998). Successful Communications for School leaders. *NASSP Bulletin*, 82(601). Retrieved April 24, 2008, from <http://proquest.umi.com/pqdweb?index=1&sid>
- Windschuttle, K., Elliot, E. (1999). *Writing, Researching, Communicating: Communication Skills for the Information Age* (3<sup>rd</sup> Ed.). Sydney: The McGraw Hill Company.